

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学 号: X2010153007

UDC_____

厦 门 大 学

工 程 硕 士 学 位 论 文

H 航运公司物流服务能力评价与提升研究

Study on Evaluation and Promotion of Logistics Service

Capability Based on H Shipping Company

吴 慧 佳

指导教师姓名: 计国君 教授

专 业 名 称: 物 流 工 程

论文提交日期: 2015 年 4 月

论文答辩时间: 2015 年 5 月

学位授予日期: 2015 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2015 年 5 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1.经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2.不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

摘 要

航运物流是国际物流的重要组成部分，80%以上的国际物流货物是通过海上航运。当前，国际航运物流服务方式和竞争格局正发生激烈变革。中国航运物流企业要想在日益开放的国际航运物流格局和日益提升的物流需求中生存、发展和不断壮大，就必须正视并提升自身的物流服务能力。H 航运公司是一家国际航运综合物流企业。在现实背景下，H 航运公司要想做大做强，必须正确评价，并进而提升自己的物流服务能力，形成自己的持续竞争优势。

本文从我国航运物流服务发展现状与问题的分析入手，系统地研究了航运物流服务运作过程及其物流服务能力构成要素，应用灰色综合分析构建了航运企业物流服务能力评价模型，并对 H 航运公司物流服务能力进行了综合评价研究。最后，基于评价结果提出了该公司物流服务能力提升模式与对策建议，对 H 航运公司以及相关企业具有一定现实指导意义。

本文的研究结论表明 H 航运公司在区域范围内的国际航运物流市场具有较强物流服务能力，但在全球范围内与主要的大型航运企业比较中则不具备服务竞争优势，需要对其 5 个不同环节间物流服务能力能力的进行平衡和改进增强，从而提升整体航运物流服务能力。结合 H 航运公司的现状，本文从优化航运物流服务生产能力结构、建设航运物流服务传递能力内涵、培育航运物流服务竞争能力要素、推动航运物流服务成长能力发展和提升航运物流服务供应链能力层次五个方面提出了 H 航运公司物流服务能力的提升建议。

关键词：航运物流；物流服务能力；评价；提升.

Abstract

Shipping logistics is an important part of the current international logistics. More than 80% of freight is achieved by the shipping logistics. Today, the service mode and the competitive landscape of international shipping logistics is undergoing radical change. If the Chinese shipping logistics companies want to survive and develop in the increasingly open international shipping logistics pattern and the increasing demand for logistics services, they must face and improve their logistics service capacity. H Shipping Company is mainly engaged in international shipping integrated logistics business. It must properly evaluate and improve its logistics service capability.

In this dissertation, firstly, the development of China's shipping and logistics services Status and Problems are analyzed; Secondly, the operation of shipping and logistics services and logistics service capabilities constituents are disused systematically; Thirdly, the enterprise logistics service capability evaluation mode is constructed, and a comprehensive evaluation system and technique to the Logistics service capabilities of H Shipping Company is conducted; Finally, the evaluation model and countermeasures are proposed. Our conclusions have some practical significance of H shipping and related businesses.

Conclusions of this dissertation indicate that H shipping within the region of the international shipping and logistics market has a strong logistics service capability. But on a global scale with the main competitor - Maersk and other large shipping companies have no comparison service competitive advantage. H shipping Company need to the balance and improve and strengthen the ability between five different aspects of logistics service capabilities. In this paper, shipping and logistics services to optimize the production capacity of the structure, building service delivery capacity connotation shipping logistics, shipping and logistics services foster the competitiveness of the elements, and promote the growth of shipping and logistics services, and enhance the ability to develop shipping and logistics service supply chain capabilities and other aspects of the shipping logistics enhance the service capabilities of the recommendations.

Keywords: Shipping Logistics; Logistics Service Capability; Evaluation; Promotion

目 录

第一章 引言	8
1.1 研究背景	8
1.2 研究意义	8
1.3 国内外研究概述	9
1.3.1 物流服务能力概念的研究与界定	9
1.3.2 物流服务能力的构成	11
1.3.3 物流服务能力的评价	112
1.3.4 研究现状评价	12
1.4 研究纲要	13
第二章 我国航运物流服务发展概况	15
2.1 我国航运物流服务发展现状与需求预测	15
2.2 我国航运物流服务发展存在的问题	19
2.3 国际航运物流服务新特点	21
第三章 H 航运公司的物流服务运作分析	23
3.1 航运物流服务的参与系统	23
3.2 H 航运公司经营发展现状	24
3.3 H 航运公司物流服务运作的基本过程	26
3.4 H 航运公司物流服务分析	27
3.4.1 航运物流基础服务	27
3.4.2 H 航运公司的集成物流服务	29
3.5 H 航运公司物流服务能力构成要素分析	30
第四章 H 航运公司物流服务能力灰色综合评价模型构建	34
4.1 综合评价流程	34
4.2 评价指标体系构建	34
4.2.1 评价指标体系的建立原则	35
4.2.2 指标体系的建立	35
4.3 评价模型的选择	36
4.4 灰色综合评价的具体步骤	37
第五章 H 航运公司物流服务能力灰色综合评价过程	42
5.1 确定评价指标集	42
5.2 确定指标权重	42
5.2.1 确定准则层的权重	42
5.2.2 确定指标层的权重	43

5.3 确定灰色评价矩阵及综合评价	46
5.4 评价结果分析	50
5.4.1 航运物流服务生产能力优劣势分析	50
5.4.2 航运物流服务传递能力优劣势分析	50
5.4.3 航运物流服务竞争能力优劣势分析	51
5.4.4 航运物流服务成长能力优劣势分析	51
5.4.5 航运物流服务供应链管理能力优劣势分析	52
第六章 H 航运公司物流服务能力提升	53
6.1 物流服务能力提升的基本理论	53
6.2 当前 H 航运公司物流服务能力提升需考虑的需求因素	53
6.3 H 航运公司物流服务能力提升应遵循的原则	57
6.4 H 航运公司物流服务能力提升模式	58
6.5 H 航运公司提升物流服务能力建议	58
6.5.1 优化航运物流服务生产能力结构	58
6.5.2 建设航运物流服务传递能力内涵	61
6.5.3 培育航运物流服务竞争能力要素	64
6.5.4 推动航运物流服务成长能力发展	66
6.5.5 提升航运物流服务供应链能力层次	66
第七章 结束语	68
7.1 研究结论	68
7.2 研究展望	69
参考文献.....	71
致 谢.....	75

Contents

Chapter I: Introduction.....	8
1.1 Research Background.....	8
1.2 Research Meaning.....	8
1.3 Overview of domestic and foreign research	9
1.3.1 Research and definition of logistics service capability concept	9
1.3.2 The composition of logistics service ability	10
1.3.3 Evaluation of logistics service capability	11
1.3.4 Research status evaluation	12
1.4 Outline of research.....	13
Chapter II: Chinese Shipping Logistics Services Development Survey	
.....	15
2.1 Chinese Shipping Logistics Services Development status quo and demand forecast	15
2.2 Chinese Shipping Logistics Services Development Problems	19
2.3 New features of the international shipping and logistics services	21
Chapter III: Logistics Operations Analysis of H shipping company.	23
3.1 Shipping and logistics services to participate in the system.....	23
3.2 Shipping company development status.....	24
3.3 The basic process logistics service operation of H shipping company	26
3.4 The analysis on the logistics service of H shipping company.....	27
3.4.1 Shipping logistics basic service	27
3.4.2 The analysis on the logistics service of H shipping company	29
3.5 The analysis on the logistics service capability elements of H shipping company	30
Chapter IV Grey Comprehensive Evaluation Model H shipping company logistics service capability building	34
4.1 Evaluation Process	34
4.2 Evaluation System.....	34
4.2.1 The establishment principle of the evaluation index	35
4.2.2 Establishment of index system	35

4.3 Selecting to the evaluation model	36
4.4 Grey Comprehensive Evaluation of specific steps	37
Chapter V Grey comprehensive evaluation process H shipping company logistics service capability.....	42
5.1 Determine the evaluation index set	42
5.2 Determine the index weig	42
5.2.1 Determine the weight of the criteria layer	43
5.2.2 Determine the weight of the index layer423 Comprehensive Evaluation	46
5.4 Results of Evaluation	50
5.4.1 Analysis on the advantages and disadvantages of the shipping logistics service production capability	50
5.4.2 Analysis on the advantages and disadvantages of the transport capacity of shipping logistics service.....	50
5.4.3 Analysis on the advantages and disadvantages of the logistics service competition ability	51
5.4.4 Analysis of the advantages and disadvantages of the development of the logistics service for shipping	51
5.4.5 Analysis on the advantages and disadvantages of supply chain management for shipping logistics service.....	52
Chapter VI: H shipping company logistics service capacity building	53
6.1 The basic theory of logistics service capabilities to enhance.....	53
6.2 The current H shipping company logistics service capabilities to enhance the demand factors to be considered	53
6.3 Logistics service capabilities to enhance the principles that should be followed	56
6.4 Logistics service capacity building mode.....	58
6.5 Recommendations to enhance the ability of logistics services	58
6.5.1 Optimize the structure of production capacity of shipping logistics service	58
6.5.2 Construction shipping logistics service delivery capacity connotation	61
6.5.3 Cultivate the logistics service competition ability element of the	

shipping.....	64
6.5.4 Promote the development of the logistics service for shipping	66
6.5.5 Enhance the levelof supply chain capability of shippinglogistics service	66
Chapter VII Conclusions and Outlook	68
7.1 Findings and Results.....	68
7.2 Research Prospects	69
References	71
Acknowledgemens.....	75

第一章 引言

1.1 研究背景

当前,在全球经济一体化发展的大趋势下,越来越多的企业认可并逐渐将自身的非核心业务外包给专业的公司,从而推动了服务经济的发展。作为服务经济不可或缺也是最具不确定因素的一环,物流被认为是企业的第三利润源泉。其在服务供应链管理成功运作上正扮演着越来越重要的角色。

远洋航运是国家间物流的重要方式之一,其中 80%以上的货物运输采用航运物流^[1]。目前,我国的航运物流服务大多由第三方航运物流企业提供。伴随着经济全球化的进一步发展,国际贸易需求日益强烈,以中国远洋运输公司、中国对外贸易运输集团公司、中海集运、锦江航运、中波轮船为代表的航运企业发展迅速,已经由传统集装箱装卸与堆存服务发展为信息化的综合性航运物流服务,成为国际航运物流网络中的重要节点。

H 航运公司是一家亚洲领域领先的民营的航运物流企业,主要经营集装箱班轮运输、船舶管理、船舶经纪、国际货运代理、拼箱、项目物流、物流配送、报关、仓储、集装箱堆场、码头、船代、散杂货等板块。近年来,公司物流业务逐渐向集成化航运物流服务发展,涉及货运代理、报关、拼箱、项目物流、物流配送、船代、散杂货、仓储、集装箱堆场及码头等领域。

加入 WTO 以来,各种对外资航运物流企业的壁垒都将逐渐放松或取消,加之国际航运市场的周期性不景气,给我国航运物流企业生存和发展带来了严峻挑战。随着航运物流业的发展,国内外客户特别是大型跨国企业对航运物流服务提供商的服务能力要求越来越高。单一的功能性运输、配送等物流服务已经不能满足市场要求,顾客越来越期望得到全面性、高效率、低成本、柔性化的集成性乃至一体化服务^[2]。

1.2 研究意义

从理论上,目前国内外学者对物流服务能力的相关问题进行了研究,20 世纪 80 年代开始,国内外学者对物流服务能力的定义就进行了深入探讨,但国内

外学者尚未形成统一意见。物流服务能力是物流服务提供商的服务水平和竞争力的体现。目前,国内外学者对于企业物流服务能力的的评价问题研究比较少,没有形成系统的评价要素体系和把握物流服务的特点。同时,对航运物流课题的研究多集中在宏观层面的服务资源的优化与调度方面,对航运物流服务能力本身的研究很少见,多数的研究立足于传统的物流能力的研究或针对较抽象的管理绩效层面的角度,从航运物流服务运作层面的研究极少,存在一定的局限性。基于国内外文献的研究成果和分析思路,如何结合我国经济发展趋势和航运物流市场新发展新变化,将研究的视觉涉入到航运物流服务的作业层和业务层之中,如何设计出一套针对性很强的、科学的第三方航运物流企业服务能力评价体系,在宏观的物流服务能力和微观作业层的物流服务能力之间寻求平衡,尚需做进一步的理论研究。

从现实意义上来看,随着物流业的发展,客户对物流服务提供商的服务能力要求越来越高,单一的物流企业几乎无法满足客户的全部要求,这就要求物流服务提供商通过自身的努力扩大服务范围,与上下游企业建立合作联盟关系,在供应链理论的推动下,逐渐形成以供应链为基础的物流服务联盟。对于海运物流企业而言,在经济全球化、服务信息化、顾客需求多样化、动态化的国际航运物流市场中,我国的航运物流企业要想生存并取得占据有利的竞争态势,就必须以服务制胜,而这依赖于其在竞争中所表现出来的物流服务能力^[3]。因此,客观的评价以及提升航运企业的航运物流服务能力不仅关系到航运物流企业与客户需求方之间双赢或多赢的合作目标能否实现,也是影响航运物流企业形成并保持竞争优势的重要环节,是航运物流企业发展需要解决的关键问题和实际课题。

1.3 国内外研究概述

1.3.1 物流服务能力概念的研究与界定

关于物流服务能力方面的研究,起初的研究是围绕着物流能力展开的。随着物流市场竞争的愈发激烈,国内外学者在研究物流能力的同时,有一部分学者开始关注物流企业的服务能力研究。目前国内外还有对其形成一个统一的定义。

表 1-1 物流服务能力的相关概念

研究者或研究组织	物流服务能力界定
鲍尔索克斯 ^[4]	从广义和狭义两个方面来解释物流服务能力的概念。广义上的物流服务能力是通过一系列的物流功能活动实现的，物流企业提供满足顾客物流及其相关需求的能力；狭义上则指物流企业所具有的以尽可能低的成本向顾客通有着足够竞争优势的物流服务的一种相对评估。
KEE-hung Lai ^[5]	从资源观的角度出发提出物流服务能力就是物流企业利用和创造资源来满足客户的物流服务需要，从而达到更好的服务绩效的能力。
陈荣、刘荣 ^[6]	物流服务能力来源于企业的物流资源，是企业自身对其所拥有的物流资源进行驾驭、运作与整合的一种综合反应。
王宇 ^[6]	围绕在业务领域开展活动的物流行为能力和服务于企业生产运营目标的物流管理能力研究物流服务能力的界定。其中物流行为能力包括运输能力、仓储能力、加工能力、配送能力、信息能力等，物流管理能力则是企业应对顾客要求的反应能力和对于自身物流系统及活动进行规划、整合和创新的能力。

资料来源：作者整理

从表 1-1 物流服务能力界定的相关文献研究可以看出，国外学者主要强调了物流服务的应以顾客为导向性，并兼顾成本，其对物流服务能力的定义比较合理。国内学者主要从供应方的角度出发对物流服务能力的定义，重点研究了物流服务的运作能力，其中包括企业所拥有的物流基础设施能力与管理人员的管理能力等。综合国内外学者组织对物流服务能力的界定研究，我们可以得出，物流服务能力并不完全等同于物流能力或是物流能力的一部分。物流企业物流服务能力更多的是以顾客需求为关注焦点，考虑到如何利用公司所能控制应用的物流资源，包括物流设施设备、物流人员、物流经验等，对所提供物流服务产品进行开发、传递和转化，最终满足或是超越顾客需要，创造顾客价值，并进而实现企业价值和使命。

1.3.2 物流服务能力的构成

由于物流服务能力的概念不统一，造成目前国内外还有对其构成形成一个统一的认识。总结以往学者的研究文献，对物流服务能力影响因素的比较有代表性的研究成果如表 1-2 所示。

表 1-2 物流服务能力影响因素总结表

学者	研究对象	能力范围	影响要素
Ellinger A, Daugherty P	消费品行业	配送服务	商业行为中的服务能力和运作过程中的服务能力 ^[7]
Stankt , Zhaom	美国物流管理协会服务厂商	顾客焦点	焦点分割能力、响应性、关联服务能力和柔性等 ^[8]
Theodoreps	快餐行业	运作能力与关联能力	产品特性、产品易获性、交货准确性和交货及时性；通信能力和快速响应能力 ^[8]
Lai K H	物流服务提供商	资源环境	增值服务、相关技术支持服务及促进运输服务 ^[8]
马士华	分销配送	基本服务能力和增值服务能力	配送网络范围、存货策略、订单完成周期、客户需求信息、物流信息化程度、物流服务人员(设备)的效率和可靠性等 ^[9]
周敏	外包风险	服务能力	物流运作能力及信息沟通能力 ^[10]

资料来源：作者整理。

从表 1-2 国内外学者对物流服务能力影响因素的相关研究可以看出：由于不同类型的物流服务企业的服务业务不同，服务方式不同。因此，具体的物流服务能力也要根据企业自身特点而定。

1.3.3 物流服务能力的评价

经过整理，国内外学者对物流服务能力评价指标体系的代表性研究如表 1-3 所示。通过分析，我们可以看出，国外众多学者主要将物流服务能力与企业战略或企业绩效相联系来展开对物流服务能力的评价进行研究时，物流服务能力更多的是只是企业战略或企业绩效其中的一个变量，没有很强的针对性，同时专门的对物流服务能力的评价方面的研究也很少。国内研究方面，随着国内物流服务市场的日新月异，不少国内学者对物流服务能力的评价体系进行了尝试性的研究，取得了一定成绩。但国内学者对物流服务能力的评价体系也具有很大的局限性，其所进行的尝试性研究多是以企业的自营物流为研究对象。而第三方物流企业更多的是侧重于服务能力的某一个方面，全面系统的研究不多。另外在对物流服务能力进行评价时，都只是运用了单一的主观赋权或客观赋权的指标赋权方法，具有一定的局限性，一定程度上影响着评价指标体系的科学性。目前对物流服务能力的评价主要运用于比较两个企业的服务能力状况，进而进行供应商选择方面的运用，大多涉及的是简单地进行评价，而不是通过具体运用来提高物流服务能力。

表 1-3 物流服务能力评价代表性研究成果

研究角度	评价指标体系构成	研究学者	时间
物流服务能力与企业绩效之间的关系	交付能力、服务质量、柔性和成本 ^[11]	Linda	2004
物流服务能力对国际运营绩效	成本能力、质量能力、配送能力、柔性能力和创新能力 ^[12]	Fawcett 、 Smith	1997
供应链环境下的物流运作能力	成本控制能力、快速响应能力 ^[9]	马士华、申文	2005
物流要素的性质	物流基本要素、物流服务能力要素、物流运作要素、信息管理能力要素 ^[13]	姚娟、杨琴	2006
价值链	物流要素能力、物流运作能力 ^[14]	闫秀霞	2006
物流服务能力影响要素	运作时间效率要素、信息服务能力要素、成本要素和企业成长、发展能力要素四个维度 ^[15]	李少蓉、赵启兰	2010

资料来源：作者整理。

1.3.4 研究现状评价

从以上国内外物流服务能力的研究现状可以看出，目前对物流服务能力的研究国内外还很少，而国内也还处在探索阶段，尤其是从事第三方物流的航运物流企业服务能力研究体系还没有真正建立起来，具体表现在以下几个方面：

（1）对物流服务能力的研究主要关注于其内涵的界定、构成要素的分析以及能力的评价等。研究者研究的目的不同，所处物流服务领域的不同，对物流能力研究的角度也大相径庭。

（2）国外学者更多是将物流服务能力作为物流企业战略或经营绩效其中的一个变量，没有很强的针对性，专门的对物流服务能力的评价方面的研究则更少。

（3）近年来，国内学者对物流服务能力的评价体系进行了尝试性的研究，但多是以企业的自营物流为研究对象，对于目前国际物流市场的市场主体——第三方航运物流企业的研究较少，比较全面评价体系还很少；另外在对物流服务能力进行评价时，都只是运用了单一的主观赋权或客观赋权的指标赋权方法，具有一定的局限性，一定程度上影响着评价指标体系的科学性。

（4）对航运物流课题的研究多集中在宏观层面的服务资源的优化与调度方面，对航运物流服务能力本身的研究很少见，多数的研究立足于传统的物流能力的研究或针对较抽象的管理绩效层面的角度，从航运物流服务运作层面的研究极少，存在一定的局限性。

Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.